

Professionell telefonieren Telefonate sicher und zielorientiert führen

... denn souverän und erfolgreich zu telefonieren ist eine Kunst

- Ziele:**
- ⇒ Sie schaffen eine positive Gesprächs-Atmosphäre
 - ⇒ Sie formulieren positiv und argumentieren überzeugend
 - ⇒ Sie setzen Ihre Stimme und Sprechtechnik bewusst ein
 - ⇒ Sie sind auch in sensiblen Situationen souverän und ruhig
- Inhalte:**
- Die sechs Phasen eines erfolgreichen Telefonats
 - Den Einstieg optimal gestalten
 - Elegante Fragetechnik – denn wer fragt der führt!
 - Wichtige Techniken der offensiven Gesprächsführung
 - Professionelle Rhetorik am Telefon
 - Schwierige Situation souverän meistern
 - Sicherer Umgang mit Vielrednern und „Nörglern“
 - Stress-Management nach anstrengenden Telefonaten
- Methoden:**
- Theorie Input durch den Trainer
 - Erfahrungsaustausch; Einzel-und Gruppenarbeiten
 - Fallstudien und Besprechung Ihrer Praxisfälle
 - Übungen mit unserer speziell entwickelten Telefonanlage
- Dauer:** 🕒 1 Tag
- Ihre Vorteile:**
- ✓ Sie führen Telefonate sicher und zielorientiert
 - ✓ Sie beherrschen offensive Gesprächs-Strategien
 - ✓ Sie reduzieren aktiv die Dauer Ihrer Gespräche
 - ✓ Sie wirken durch Ihre Stimme professionell
 - ✓ Sie setzen rhetorische Mittel bewusst ein